

Klachtenreglement NLtraining B.V.

Versie 01-08-2021



Dit document is leidend m.b.t. klachtenafhandeling.

Een vereenvoudigde versie is ook te vinden op alle leslocaties.

Inleiding

Het kan voorkomen dat cursisten en opdrachtgevers niet helemaal tevreden zijn met de dienstverlening van NLtraining. Uiteraard kan dit altijd besproken worden met de betreffende projectleider om samen tot een oplossing te komen. Als dit niet lukt, is er de optie om een officiële klacht in te dienen bij de klachtencommissie van NLtraining.

In dit document zal besproken worden hoe dit precies werkt en hoe de klacht op een vertrouwelijke wijze kan worden opgelost en kan worden voorkomen voor de toekomst.

Wat is een klacht?

Zoals in de inleiding beschreven, kan de cursist /opdrachtgever altijd over zijn onvrede terecht bij de projectleider van NLtraining om tot een oplossing te komen. Als dit niet lukt, kan er een officiële klacht worden ingediend. Een officiële klacht is:

Een schriftelijke melding door de cursist / opdrachtgever over ontevredenheid met betrekking tot resultaten en/of dienstverlening van NLtraining.

Wie behandelt de klacht?

De klacht zal worden behandeld door de klachtencommissie. Leden van de klachtencommissie zijn nooit direct betrokken bij de te behandelen klacht. Als dit wel het geval is, zal een vervangend lid de taken overnemen.

De samenstelling van de klachtencommissie is voor medewerkers te vinden op de Infopagina van het informatiesysteem.

Hoe werkt het indienen van een klacht?

De klachtenprocedure verloopt zoals in onderstaande stappen beschreven:

1. Ontvangst en registratie van de klacht

De klacht kan worden verzonden naar onderstaand adres. Bij ontvangst wordt deze binnen 1 werkdag aan de klachtencommissie doorgegeven. Als de klacht niet geheel duidelijk is en er behoefte is aan meer informatie neemt de klachtencommissie contact op met de klager.

NLtraining B.V.
T.T. Vasumweg 124 A
1033 SH Amsterdam

2. Ontvangstbevestiging van de klacht

Binnen twee weken stuurt de klachtencommissie een ontvangstbevestiging naar de indiener van de klacht waarin is opgenomen:

- Een korte omschrijving van de klacht (Inclusief datum, plaats en bijzonderheden)
- Hoe de klacht verder afgehandeld gaat worden en binnen welke termijn dit gaat gebeuren.

3. Onderzoek

De klachtencommissie voert onderzoek uit naar de klacht. Dit betekent dat de ontvangen klacht wordt voorgelegd aan de betrokken medewerker(s) en de reactie hierop wordt samengevat en vastgelegd. De omschreven reactie wordt voorgelegd aan de betrokken medewerker(s) voor akkoord. Vervolgens informeert de klachtencommissie de betrokken medewerker(s) over de verdere afhandeling van de klacht.

4. Besluit behandeling

Op basis van het onderzoek besluit de klachtencommissie of de klacht gegrond is en in behandeling zal worden genomen.

Als de klacht niet in behandeling zal worden genomen, stuurt de klachtencommissie uiterlijk 4 weken na het ontvangen van de klacht een brief naar de indiener van de klacht met deze mededeling en een toelichting waarom tot dit besluit is gekomen.

5. Afhandeling klacht

Op basis van de ernst van de klacht, de aanwijsbare oorzaak en de verantwoordelijkheid bepaalt de klachtencommissie, in overleg met de directie, een voorstel aan de indiener van de klacht.

Binnen zes weken na het ontvangen van de klacht doet de klachtencommissie een aanbod aan de indiener van de klacht. Deze termijn van zes weken kan verlengd worden indien daar aantoonbare redenen voor zijn en de indiener van de klacht hier schriftelijk mee akkoord is.

Wanneer de indiener van de klacht niet tevreden is met de geboden oplossing, kan de klachtencommissie overwegen of een nieuw onderzoek en/of aanbod aan de indiener wenselijk is. De indiener van de klacht kan op zijn beurt besluiten om beroep in te dienen. Zie **punt 8**.

6. Voorkomen herhaling

De klachtencommissie bepaalt of er maatregelen genomen kunnen worden om herhaling te voorkomen van de omstandigheden die tot de klacht hebben geleid. Zij overlegt met diegene die effectieve verbeteringen kan doorvoeren en legt de verbeteringen vast in de rapportage Klachtenmanagement.

7. Evaluatie + rapportage

Jaarlijks worden alle behandelde klachten geëvalueerd door de klachtencommissie en de directie. De bevindingen van deze evaluatie worden opgenomen in de rapportage Klachtenmanagement.

8. Beroep

Wanneer de indiener van de klacht niet tevreden is met de afhandeling/oplossing van de ingediende klacht, heeft hij de volgende opties:

- De klacht kan worden ingediend bij de opdrachtgever van de cursus (indien beschikbaar).
- Er kan beroep worden aangetekend bij de Commissie van Beroep van NLtraining.
- **Voor inburgeringstrajecten:** De klacht kan worden doorgezet naar het College Arbitrage Inburgeren van Blik op Werk. Dit kan via klachten@ikwilinburgeren.nl of 030 – 3030 645.